健康信息焦虑对健康信息规避行为的影响路径研究——基于扎根理论的探索

顾东晓[1]，孙佳月[1]，丁庆秀[2]，孙红蕾[3]，顾娅娣[4]，张铭钰[1]

(1. 合肥工业大学管理学院，合肥 230009；2. 安徽医科大学第二附属医院信息中心，合肥 230000；3. 南京大学信息管理学院，南京 210000；4. 上海理工大学心理健康教育中心，上海 200093)

摘要：随着“健康中国 2030 战略”等信息的发布，健康信息成为国家和人民共同关注与重视的信息类型。然而，健康谣言、虚假健康信息的过载等问题，以及由此引发的健康信息焦虑和健康信息规避行为，不利于公民的健康信息素养提升和公共健康信息服务的发展。目前国内外对健康信息焦虑与健康信息规避行为之间的关系缺乏深入研究。本文利用扎根理论方法，通过对访谈资料进行编码分析，提炼出 83 个初始概念、15 个基本范畴和 6 个主范畴，融合认知—情感—意动（Cognition-Affect-Conation）框架，构建理论模型。结果显示：健康信息焦虑与健康信息规避行为互相影响，认知因素通过影响健康信息焦虑进而间接影响健康信息规避行为，个体因素、信息因素、环境因素对健康信息规避行为的影响有因果、中介、调节三个作用路径。

关键词：健康信息焦虑；健康信息规避；扎根理论；认知-情感-意动框架

分类号：G206;G252

Research on the influence path of health information anxiety on health information avoidance behavior: Based on Grounded theory

Gu Dongxiao[1], Sun Jiayue[1], Ding Qingxiu[2], Sun Honglei[3], Gu Yadi[4] and Zhang Mingyu[1]

(1. *School of Management, Hefei University of Technology, Hefei* 230009;2. *Information Center of the Second Affiliated Hospital of Anhui Medical University, Hefei* 230000;3. *School of Information Management, Nanjing* University, *Nanjing* 210000; 4. *Mental Health Education Center, University of Shanghai for Science and Technology, Shanghai* 200093)

Abstract: With the release of the "Healthy China 2030 Strategy" and other information, health information has become a common type of information that the country and people pay attention to. However, health rumors, false health information overload and other problems, as well as health information anxiety and healthinformation avoidance behaviors caused by these problems are not conducive to the improvement of c-itizens' health information literacy and the development of public health information services. At prese-nt,the relationship between health information anxiety and health information avoidance behavior is not well studied. In this paper, 83 initial concepts, 15 basic categories and 6 main categories were extracted t-hrough coding analysis of interview data using the grounded theory method. Cognition-Affect-Conation frame-work integrated to build a theoretical model. The results showed that: Health information anxiety and health information avoidance affect each other, and cognitive factors indirectly affect health information avoidance behavior by influencing health information anxiety. Individual factors, information factors and environmental factors have causal mediating and moderating effects on health information avoidance behavior.

Key words: health information anxiety; Health information avoidance; Grounded theory; Cognition-Affect-Conation framework

1 引言

习近平总书记在党的二十大报告提出，推进健康中国建设，把保障人民健康放在优先发展的战略位置，完善人民健康促进政策。在“大健康”观念的推动下，人们对健康的关注度逐步提高，对全面、高质量、便利的健康信息需求极速增加。尤其在新冠肺炎疫情期间，由于病毒的传播性和传染性，人心慌慌，为了获取疫情信息、健康防护信息等，人们更加频繁地通过搜索引擎、社

会化媒体等渠道搜寻疫情相关健康信息。健康信息能够提供一定的知识，帮助解决健康问题。但在社交媒体网络环境下，人们在接触、获取、判断和使用健康信息的过程中会被健康信息的来源、质量、可读性等因素影响，并伴有信息过载、虚假信息泛滥、认知冲突等问题。信息过载会对用户在线信息搜寻行为、认知、情感维度造成负面影响陈琼, 赵宇翔, 宋士杰, 朱庆华. 在线健康信息搜寻中信息过载研究综述[J]. 情报学报, 2022, 41(04): 424-436.。虚假健康信息往往语气夸张、夸大负面后果，人们通常对这些健康谣言有较高的分享意愿宋小康, 赵宇翔, 宋士杰, 朱庆华. 基于 MOA 理论的健康谣言分享意愿影响因素研究[J].情报学报, 2020, 39(05): 511-520.，极易引发健康信息焦虑Zhang X, Ghorbani A A. An overview of online fake news: Characterization, detection, and discussion[J]. Information Processing & Management, 2020, 57 (2): 102025.Chou W-Y S, Oh A, Klein W M. Addressing health-related misinformation on social media[J]. The Journal of the American Medical Association, 2018, 320 (23): 2417-2418.。这种健康信息焦虑会给人们带来较为负面的体验，造成心理压力，促使他们做出规避此类健康信息的决定，以减少焦虑、保持希望、继续生活下去 Chao M, Xue D, Liu T, Yang H B, Hall B J. Media use and acute psychological outcomes during COVID-19 outbreak in China[J]. Journal of Anxiety Disorders, 2020, 74: 102248.。但规避健康信息可能导致忽视潜在的健康风险，带来隐患。同时，人们缺乏相应的健康知识，健康知识的数字鸿沟会进一步加 Swar B, Hameed T, Reychav I. Information overload, psychological ill-being, and behavioral intention to continue online healthcare information search[J]. Computers in Human Behavior, 2017, 70: 416-425.。心理学理论认为适度的焦虑有助于激发人的潜能，使他们渴望成功，而过度的焦虑会使人沮丧、忧虑、心情浮躁，使人们趋于避免失败邹男男. 医学生信息焦虑及成就动机与信息搜寻行为之间的关系研究[D]. 吉林大学, 2014: 10.。

因此，探究健康信息焦虑对健康信息规避行为的影响，减少因健康信息焦虑和规避产生的负面影响，对提高健康信息质量、改善健康信息服务水平、促进人们健康信息行为素养提升和推动健康中国信息服务战略持续发展有重要意义。基于此，本文以互联网环境下人们接触、获取和使用健康信息的经历为研究背景，利用扎根理论探索健康信息焦虑对健康信息规避行为的影响路径和作用机制，旨在丰富健康信息焦虑和健康信息行为领域研究成果，提高个人健康素养，助力健康中国战略实施。

2 文献回顾

2.1 健康信息焦虑

探讨健康信息焦虑对健康信息规避行为的影响，首先需明确二者的概念、内涵，界定清楚研究范围。“信息焦虑”一词第一次出现在 Information Anxiety 一书，作者沃尔曼将信息焦虑比喻成数据与知识之间的黑洞，信息不能满足人们需求时，黑洞就会出现 Wurman R S. Information Anxiety[M]. New York: Doubleday,1989.。在国内学者对信息焦虑的研究中,被广泛采用的是李玉玲和曹锦丹对信息焦虑的解读，即在信息获取和利用的过程中由于信息质量、检索质量等外因和信息素养、人格特点等内因而引发的一系列复杂的诸如紧张、焦急、忧虑等心理反应的情绪状态李玉玲, 曹锦丹. 信息焦虑的概念界定[J]. 图书馆学研究, 2011 (03): 2-4.。健康信息焦虑属于信息焦虑的一种，在“健康信息焦虑”概念中的“健康信息”体现出一定程度的焦虑原因，其原因不仅在于健康信息本身，还在于人们与健康信息接触的整个过程。因此，本文认为健康信息焦虑是贯穿健康信息处理各个环节，在客观外界因素和个体内部特征影响下产生的担忧、恐惧、焦虑、不安等情绪反应。

对于健康信息焦虑的研究主要包括原因和影响两个方面。当一些身体的感受或变化被获得的健康信息指向严重疾病的预示时，焦虑是一种普遍存在的体验 Asmundson G J, Abramowitz J S, Richter A A, Whedon M. Health anxiety: Current perspectives and future directions[J]. Current Psychiatry Reports, 2010, 12 (4): 306-312.。信息源、信息超载、信息模糊等因素也会导致用户产生健康信息焦虑王文韬, 张行萍, 王云弟, 刘咏梅, 谢阳群. 网络健康焦虑的成因与启示: 内容分析与模型构建[J]. 现代情报, 2020, 40 (09): 60-70.。大多数研究表明健康信息焦虑会引起健康信息规避行为，本文将这部分研究进行梳理，如表 1 所示。相反，也有一些研究证实了健康信息焦虑会带来更多的在线健康信息搜寻，Yang 和 Kahlor 以风险信息寻求与加工模型为指导，通过结构方程分析发现信息回避受到积极情绪的驱动，而信息寻求更受消极情绪的影响 Yang Z J, Kahlor L. What, me worry? The role of affect in information seeking and avoidance[J]. Science Communication,

2013, 35 (2): 189-212.。如果健康信息焦虑程度较高，人们会非常关注自身的身体变化和搜寻到的信息描述，从而增加了看医生的次数 Asmundson G J, Taylor S. How health anxiety influences responses to viral outbreaks like COVID-19: What all decision-makers, health authorities, and health care professionals need to know[J]. Journal of Anxiety Disorders, 2020, 71: 102211.，对疾病不确定的恐慌心理也会促使用户进行跨源健康信息搜寻行李月琳, 王姗姗, 阮妹. 跨源健康信息搜寻的动机、信息源选择及行为路径[J]. 情报学报, 2021, 40(01): 77–87.，有可能发展成网络疑病症。健康信息焦虑会正向促进人们的健康信息搜索行为，原因可能是健康信息焦虑会使人们失去对现有信息的信任，从而引发更多地信息搜索或在网上发布与健康相关的问题 Baumgartner S E, Hartmann T. The role of health anxiety in online health information search[J]. Cyberpsychology, Behavior, and Social Networking, 2011, 14 (10): 613-618.。通过频繁、大量的健康信息搜寻，可以获取更多健康信息，增加对健康信息的理解，减少焦虑、寻求自我安慰耿悦曦, 柯青. 健康焦虑人群信息行为特征、影响因素和互作用机制之元综合研究[J]. 情报理论与实践, 2021, 44 (11): 150-159.。

表 1 健康信息焦虑正向影响健康信息规避行为相关文献

研究者	时间	结论
陈烨等	2022	利用模糊集定性比较方法，发现运动损伤个体会为了保持良好的心态，避免自己产生焦虑、担心等负面情绪，从而对健康信息进行规避陈烨,王阳,岳欣,王涵. 运动损伤人群健康信息规避行为作用机理研究[J/OL].现代情报 :1-14[2022-11-24].http://kns.cnki.net/kcms/detail/22.1182.G3.20221101.0915.004.html。
Soroya 等	2021	利用 SOR 模型构建了信息寻求、信息源和信息超载对健康信息焦虑和信息规避行为的影响模型，证明了信息超载预示着信息焦虑，进而导致信息回避,利用 321 名芬兰成年人的在线调查数据证实了心理有机体的信息焦虑感正向影响个体信息回避行为的假设 Soroya S H, Farooq A, Mahmood K, Isoaho J, Zara S. From information seeking to information avoidance: Understanding the health information behavior during a global health crisis[J]. Information Processing& Management, 2021, 8 (2): 102440.。
Song 等	2021	利用 SOR 模型，证实了感知的威胁和信息超载都将加剧中国消费者的健康信息焦虑和悲伤，而焦虑会增加信息回避意愿，悲伤则会降低信息回避意愿。调查了中国消费者对新冠肺炎疫情信息的回避，结果表明焦虑水平越高对信息规避的可能性越大 Song S, Yao X, Wen N. What motivates Chinese consumers to avoid information about the COVID-19 pandemic?:The perspective of the stimulus-organism-response model[J]. Information Processing & Management, 2021, 58 (1): 102407.。
张宁等	2021	在线健康信息搜索情境下，复杂的健康信息展示界面或使用中突然的卡顿、黑屏等会使老年人产生慌张、不知所措、焦虑，从而减少使用或直接退出使用张宁, 高冰洁. CAC 范式下老年人在线健康信息服务的消极使用形成与影响因素研究[J].图书情报工作, 2021, 65 (19): 96-104.。
Fu 等	2020	信息超载会导致用户疲惫，从而使其不再使用社交媒体 Fu S, Li H, Liu Y, Pirkkalainen H, Salo M. Social media overload, exhaustion, and use discontinuance: Examining the effects of information overload, system feature overload, and social overload[J]. Information Processing & Management, 2020, 57 (6): 102307.。
陈琼等	2020	信息过载会使用户产生负面情绪并夸大自身感染新冠肺炎的可能性，从而导致用户对有关信息产生防御心理，减少与信息的接触行为陈琼, 宋士杰, 赵宇翔. 突发公共卫生事件中信息过载对用户信息规避行为的影响：基于 COVID-19 信息疫情的实证研究[J]. 情报资料工作, 2020, 41 (03): 76-88.。
Dai 等	2020	疲劳、沮丧、不满等负面情绪会正向影响社交媒体用户的信息规避意愿 Dai B, Ali A, Wang H. Exploring information avoidance intention of social media users: A cognition–affect–conation perspective[J]. Internet Research, 2020, 30 (5): 1455-1478.。
Jean 等	2017	分析发现一部分人倾向于回避信息是为了保持或增加他们的不确定性，以减少他们的焦虑、保持希望，特别是对于那些不愿意知道癌症信息的人，他们大多是年龄较大的、受过较少教育的、家庭收入较低的、失业的、残疾的或退休的、没有医疗保险的 St. Jean B, Jindal G, Liao Y. Is ignorance really bliss?: Exploring the interrelationships among information avoidance, health literacy and health justice[J]. Proceedings of the Association for Information Science and Technology, 2017, 54 (1): 394-404.。
Chae J	2016	特质焦虑是癌症信息回避的一个强大预测因子，并通过癌症信息过载对癌症信息回避产生间接影响 Chae J. Who avoids cancer information? Examining

		a psychological process leading to cancer information avoidance[J]. Journal of Health Communication, 2016, 21 (7): 837-844.。
Savolainen 等	2015	利用概念分析修正了与信息寻求相关的心理因素列表，得出了一个类似的命题，即焦虑与信息回避相关 Savolainen R. Approaching the affective factors of information seeking: The viewpoint of the Information search process model[J]. Information Research, 2015, 20 (1): 114-125.。

2.2 健康信息规避

对于信息规避行为，各专家学者对其定义说法不同，但是主旨相对一致，即信息规避行为是人们有意识的避免或推迟一些自己不需要的信息的行为刘俊晓,李爽,解崟崟.基于元分析的社交网络环境下用户信息规避行为影响因素研究[J/OL].情报资料工作:1-11[2023-02-10].http://kns.cnki.net/kcms/detail/11.1448.g3.20230117.1552.011.html.。随着新技术的快速进步和发展，人们接触到的信息类型越来越多，其中健康信息、广告信息、新闻或政治信息等的规避行为都受到学术界广泛关注。在本文中，健康信息规避行为作为信息规避行为的一个分支，指的是在健康信息情境下，受多种内外在因素影响，以健康信息为规避对象，或主动或被动地发生在健康信息生命周期的任一时段。

对于健康信息规避行为的研究主要聚焦在动机、策略、影响因素。应对信息过载被认为是信息回避的常见动机，一些关于信息系统的研究发现，信息规避是应对信息过载的有效手段 Eppler M J, Mengis J. The concept of information overload: A review of literature from organization science, accounting, marketing, MIS, and related disciplines [J]. The Information Society, 2004, 20 (5): 325-344.·Savolainen R. Filtering and withdrawing: Strategies for coping with information overload in everyday contexts[J]. Journal of Information Science, 2007, 33 (5): 611-621.。回避与健康有关的信息是可以理解的，因为这涉及到寻求信息所造成的面对负面情绪或感受的风险。回避信息可以保持或增加不确定性，减少用户焦虑和保持希望，特别是对于那些不愿意浏览癌症信息的人，他们大多是年龄较大的、受过较少教育的、家庭收入较低的、失业的、残疾的或退休的、没有医疗保险的 Technology, 2017, 54 (1): 394-404.。在健康信息含有风险因素的情况下，人们积极的信息回避行为可以避免恐惧、威胁、焦虑等负面情绪。信息规避的策略已有不少学者做了探讨和总结，如姜婷婷等人采用系统性综述方法研究了 2004 至 2019 年间的 59 篇信息规避文献，指出规避信息源、控制注意力、推迟获取、遗忘和否认信息都是有效的规避策略姜婷婷, 权明喆, 魏子瑶. 信息规避研究:边界、脉络与动向[J]. 中国图书馆学报, 2020, 46 (04): 99-114.。用户健康信息规避行为发生的影响因素是研究者重点关注的问题，由于健康信息很有可能是一些预示自身患有疾病可能性的信息，易引起阅读者负面的情绪反应，很多学者将情感、情绪纳入研究范畴岳欣, 陈烨,杨康佳,王阳. 运动损伤人群健康信息规避行为影响因素及行为模式研究[J]. 情报科学:1-18.·艾文华, 胡广伟, 赵宇翔, 赵月华. 健康信息规避行为影响因素研究：基于元分析的探索[J]. 情报资料工作, 2021, 42(06): 63-73.。也有一些学者研究了信息、环境、认知等其它因素对健康信息规避行为的影响。如彭丽徽等人基于扎根理论，融合 SOR 框架，研究了中老年人健康信息规避行为的内外部影响因素，内部因素包括状态要素、感知要素、能力要素，外部因素包括信息要素环境要素、媒介要素彭丽徽, 张芊慧. 中老年人健康信息规避行为影响因素与关联路径研究——基于扎根理论的探索性分析[J]. 图书馆学研究,2022,(01):77-86+76.。

综上所述，现有研究已经从多个角度探讨健康信息规避行为的影响因素，但也存在以下局限性：（1）现有的研究通常将健康信息焦虑作为一种情绪反应整体充当变量讨论对行为的影响，未对这种情绪和行为的表现、类型、特征等方面进行深挖。（2）尽管已有学者研究了情绪因素对健康信息规避行为的影响效果，但未充分考虑到因果的复杂性与具体的影响路径。因此，利用扎根理论，探索健康信息焦虑和规避行为的表现和特征，深入分析两者之间具体的影响路径十分必要。

3 访谈提纲设计与数据搜集

3.1 提纲设计

本文利用半结构化访谈方法进行数据收集，数据收集及分析过程如图 1 所示。邀请两位受访者进行线下预访谈，目的是检验访谈提纲内容的通俗易懂性和合理性并加以修正，在设计访谈提

纲时，主要考虑受访者是否会关注健康信息、对健康信息有哪些需求；是否感受到健康信息过载的情况、这种情况是否会影响情绪；是否有健康信息规避行为的发生；规避是否会对自我认知产生影响。

图1 数据收集及分析过程

3.2 样本选择

扎根理论以目的性抽样方式 Peng K P, Nisbett R E. Culture, dialectics, and reasoning about contradiction[J]. American Psychologist, 1999, 54(9): 741-754.选取研究对象，主要研究的是健康信息焦虑以及健康信息规避经历。因此招募访谈对象时，纳入标准为：（1）有过因健康信息过多或健康谣言过多产生紧张、焦虑等情绪。（2）有过回避健康信息的经历，如不想看、屏蔽、跳过等。（3）自愿参与。

3.3 数据收集

本文数据搜集工作历时 7 个月，共访谈了 22 名受访者（详见表 2），受疫情影响，部分受访者不便流动，正式访谈采用线上（微信视频、语音等方式）与线下（面对面访谈）相结合的方式出于对受访者个人信息的保护，对受访者以 p1、p2…p22 编号。每次访谈开始前向受访者说明访谈的主题和目的，严格按照质性访谈程序进行笔记和录音，所有录音取得受访者同意，不随意泄露访谈内容，结束后将整理的资料反馈给受访者，以防止有遗漏和失真的地方。使用“讯飞听见”软件将语音资料转译成文字资料，手工校对结果，删除无关信息。最终得到 22 份高质量访谈记录，逾 10 万字文本资料，以此作为数据集，随机选择 19 份文本使用软件 NVivo12.0 进行扎根分析，剩余文本用于理论饱和度检验。

表 2 受访者信息描述性统计

样本情况	测量项	样本量	百分比
性别	女	12	54.55%
	男	10	45.45%
年龄	23 岁以下	13	59.09%
	23 岁以上	9	40.91%
学历	本科及以下	7	31.82%
	硕士及以上	15	68.18%
健康评分	一般	4	18.19%
	良好	13	59.09%
	优秀	5	22.72%
家庭成员	独生子女	10	45.45%
	非独生子女	12	54.55%
家庭健康情况	一般	5	22.72%
	良好	14	63.64%
	优秀	3	13.64%

4 扎根分析

4.1 扎根理论

扎根理论不是一种理论，而是一种研究的方法论王文韬, 张行萍, 罗琴凤, 张震, 张晨. “数字土著” 在线健康信息搜寻与线下就医行为关联的量化实证[J]. 情报理论与实践, 2021, 44 (07): 86-93.，通过对资料的反复研读、分析和对比，充分挖掘资料中的信息，从而发现、发展和检验理论。编码流程包括开放式编码、主轴编码与选择性编码 Glazer B, Anselm S.T. The discovery of grouded theory:strategies for qualitative research[M].Chicago:Aldine Publishing Company,1967.。扎根理论广泛应用于特征的分析、影响因素的探索以及理论模型的构建等诸多领域王建明, 王俊豪. 公众低碳消费模式的影响因素模型与政府管制政策——基于扎根理论的一个探索性研究[J]. 管理世界, 2011 (04): 58-68.李艳萍. 在线社区中慢性病患者分享健康信息的动机研究[D]. 南京大学, 2018.，适合对问题进行探索性研究。本文旨在对虚假健康信息过载背景下的健康信息焦虑与健康信息规避行为关系进行探索，没有提前预设理论基础，以实际活动本身为基础，研究性

质更符合扎根理论的要求。

4.2 开放式编码

开放式编码是对原始资料逐句分析和编码，赋予标签，将其概念化；随后依据访谈资料、文献或个人经验将其抽象化为范畴并命名李志刚, 李兴旺. 蒙牛公司快速成长模式及其影响因素研究——扎根理论研究方法的运用[J]. 管理科学, 2006 (03): 2-7.。在本阶段，剔除少于三个参考点的概念，最终得到 83 个初始概念。在概念化后，根据相似性和相关性原则对概念对比分析以合成范畴，最终得到 15 个基本范畴，编码结果如表 3 所示。

表 3 开放式编码及基本范畴

基本范畴	**原始资源（初始概念）**
信息基础设施	网页搜索起来方便，界面比较大，手机端打字不是很方便。（搜索方便）
信息服务	看多了它会自动推送，有一些很多赞和好评，我就觉得可能是广告，有一点点抵触。（推荐算法）
性格特征	我比较有耐心，我找一个东西可能花很长时间，除非到达一个点我会放弃，但很少达到那个点。（耐心理智）
健康素养	从身体方面，我挺健康的，我经常踢足球，喜欢运动。对于心理，我感觉我蛮乐观的。（健康自信）
信息素养	我看的比较多的是跟我自身有关的内容,跟我自身无关的我不看。（对相关信息敏感）
健康信息类型	比如特别严重的病，癌症什么的，这种信息我一般不看。（重大疾病信息）
信息框架	我会相信它可能是有用的，我把它买到感觉自己不会亏太多，如果有用，也是赚到了。（收益框架）
感知信息	我习惯网上查找，看那种比较靠谱的，像丁香医生这种，或者我觉得比较专业的博主。（可靠性）
感知风险	我只看网上已有的信息，不想和在线医生对话，因为他会让提供照片，我不想透露我的信息。（隐私风险）
自我健康效能	我之前失眠，心里知道怎么做能缓解，但就是做不到。（自我认知）
健康信息焦虑表现	我感觉自己和信息描述的症状很像的时候，甚至指向性很明显的时候，我就不再看了，因为无论是真的假的，都会加重我的焦虑。（对患病可能性的担忧）
健康信息焦虑类型	我看了之后会害怕，过几天就觉得没事了，相信只是轻微的原因导致流鼻血，比如日常上火。（间歇性焦虑）
健康信息规避动机	有一种眼不见心不烦的感觉，不看反而减少了焦虑，不知道结果就不会烦恼，算一种消极的逃避情绪吧。（保持积极的自我观点）
健康信息规避策略	有的脱发广告的图太丑，看着好恶心，所以我就直接关掉，屏蔽。（跳过屏蔽型）
健康信息规避效果	我觉得让自己感觉不适的东西，回避反而让自己心情愉悦了。（缓解焦虑心情愉悦）

注:由于篇幅所限，基本范畴只展示一条原始资料。

4.3 主轴编码

主轴编码是对开放式编码结果观察和分析以确定范畴之间的关系，逐一对每个基本范畴进行关系分析，有联系的划分成一个主范畴陈向明. 扎根理论的思路和方法[J]. 教育研究与实验, 1999 (04): 58-63+73.。在主轴编码阶段，本文将 15 基本范畴进行比较归类，共提炼出 6 个主范畴，其涵义和内容如表 4 所示。

表 4 主轴编码情况

主范畴	**基本范畴**	**基本范畴含义**
环境因素	信息基础设施	用户识别、获取、评价以及使用健康信息全过程中所面临的物理环境。
	信息服务	用户在识别、获取、判断信息过程中所享受的他人或第三方平台提供的服务。
个体因素	性格特征	用户自己本身所具有的性格。
	健康素养	应对医疗环境中所需的读、写、交流和理解、决策能力，具备一定的认知、技能和健康价值观念。
	信息素养	一定的文化素养、信息意识和信息技能，即判断何时需要信息以及有效获取、评价和使用信息的能力。
信息因素	健康信息类型	健康信息的内容。
	信息框架	健康信息的和表现形式。
认知因素	感知信息	用户对健康信息的数量、质量、内容等方面的评价。
	感知风险	用户由健康信息带来的风险认知。
	自我健康效能	健康情境中相信自己能完成某项行为
健康信息焦虑	健康信息焦虑表现	用户由健康信息引发的焦虑情绪状态。
	健康信息焦虑类型	用户表现健康信息焦虑的特征。
健康信息规避	健康信息规避动机	用户为什么规避健康信息?
	健康信息规避策略	用户如何规避健康信息?
	健康信息规避效果	用户健康信息规避行为带来的结果和影响。

利用 NVivo12.0 对主轴编码得出的 6 个范畴进行编码，不同编码被提及的频率不同，影响因素被提及的频率越高，所占的面积越大，具体层级分布关系如图 2 所示。

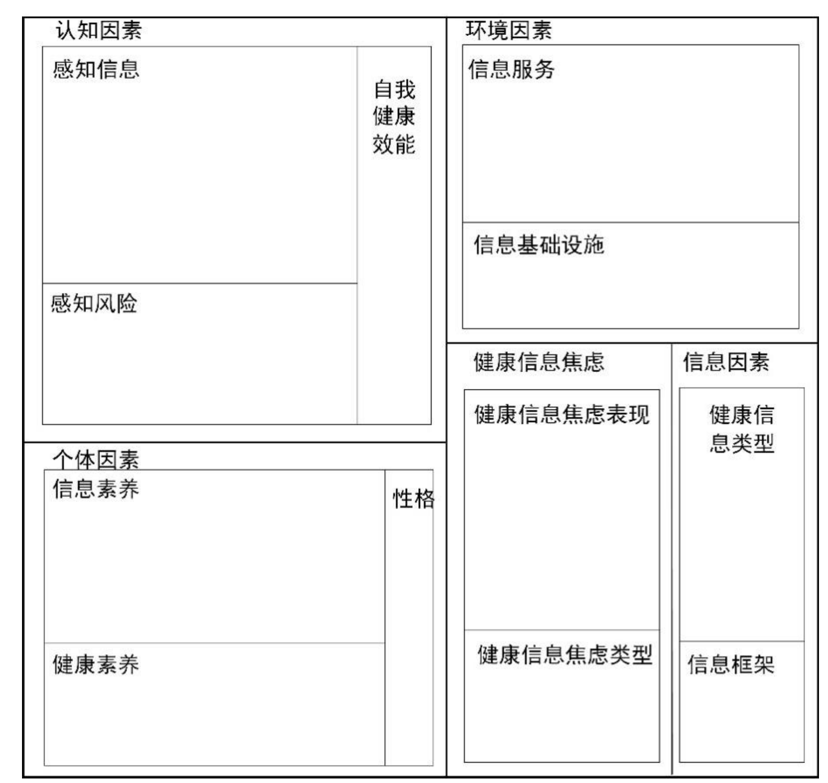


图2 健康信息规避行为影响因素层级图表

4.4 选择式编码

选择性编码是完成开放式编码和主轴编码后，提炼"故事线"将范畴们组织起来，以进一步强化逻辑关系，发展系统的理论框架，完整地解释研究问题。在选择式编码阶段，本文对6个主范畴进行深度分析，梳理出两条"故事线"。第一条"故事线"：认知因素会直接影响面对健康信息的情绪反应，从而引发信息焦虑，带来一定的心理或身体不适，为了减少这种不适，进行健康信息规避。由于环境因素、信息因素、个体因素影响机制类似被归为第二条"故事线"，即环境因素、信息因素、个体因素通过因果、中介、调节三个路径共同影响健康信息规避行为。依据上述故事线，将"健康信息规避"确定为核心范畴，主范畴与核心范畴间关系结构如表5所示。

表5 典型关系结构及原始资料（部分）

作用路径	关系结构	受访者代表性语句
认知因素→健康信息焦虑→健康信息规避	中介关系	疫情期间，我恰好感冒发烧，就感觉像是新冠肺炎，特别恐惧，每天看很多相关症状，各种新闻，越看越害怕，感觉那种东西还是不能看多了后面就不看了。
信息因素→健康信息焦虑→健康信息规避	中介关系	比如一些皮肤病，一些信息为了让你更好地对应自己的症状，会给一些图。我觉得应该是要看，但因为生理上有些反感，我看的非常害怕，所以每次都不会去看。
个体因素→信息因素→健康信息规避	调节关系	有些信息我一看就很假，像"10种水果不能吃，吃了会得癌"这些信息，我从来不看，但是我爸妈还有一些长辈他们比较喜欢看。
环境因素→健康信息规避	因果关系	平台环境的话印象较深的是好大夫，好大夫网页很大。内容太多，我一时不知道该从哪个地方找我想要的信息,一直找不到，我就放弃了。
个体因素→健康信息规避	因果关系	我不看丁香医生，因为我比较不相信公知一类的人物，觉得他们有种明星效应，可能会为了博流量博眼球，故意夸大事实，不如那种普通的不出名的医生可靠。

在第一条"故事线"中，认知因素、健康信息焦虑、健康信息规避与认知-情感-意动（Cognition-Affect-Conation，CAC）框架正符合。三分量度模型CAC说明了认知对情感结果的直接作用，从而激励个体行动 Dai B, Ali A, Wang H. Exploring information avoidance intention of social media users: A cognition–affect–conation perspective[J]. Internet Research, 2020, 30 (5): 1455-1478.。基于扎根分析结果，本文以两条"故事线"为基底，融合CAC框架，构建健康信息焦虑对健康信息规避行为影响路径的理论模型，如图3所示。

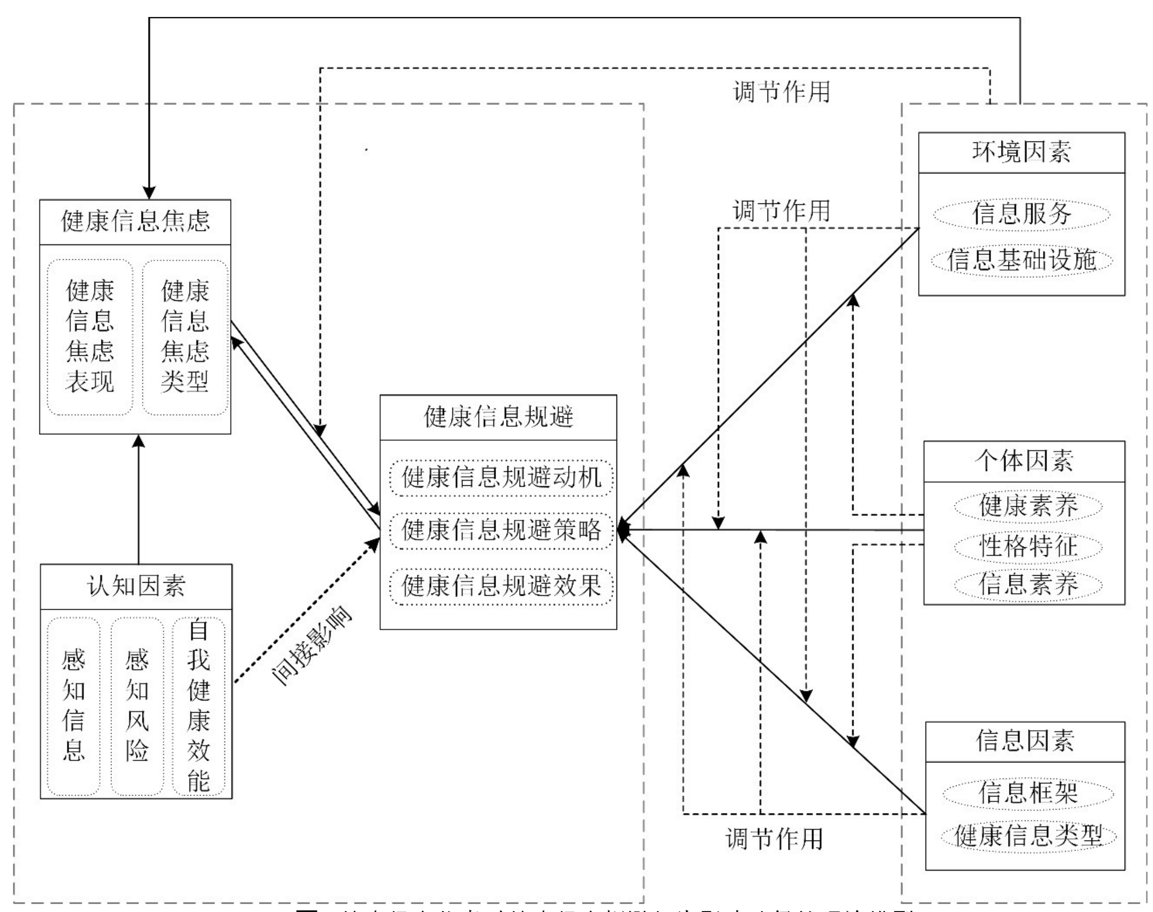


图3 健康信息焦虑对健康信息规避行为影响路径的理论模型

4.5 理论饱和度检验

理论饱和是指在资料分析中不会再产生新的概念和范畴。通过对余下的访谈文本继续编码，没有新的概念产生，可以认为本文所构建的健康信息焦虑与行为表现模型在理论上已达到饱和。

5 健康信息焦虑影响健康信息规避行为的内在机理

5.1 健康信息焦虑和健康信息规避行为的特征与影响关系

结合访谈资料，从健康信息焦虑表现特征来看，主要表现为对患病可能性的担忧、对严重后果的恐惧、虚假信息过载、自身健康水平较低带来的烦躁感。从健康信息焦虑类型来看，划分为短暂性焦虑、间歇性焦虑和寻找性焦虑。短暂性焦虑持续时间较短；间歇性焦虑强调焦虑反复性寻找性焦虑的个体通常寻求符合自己潜意识的信息来减少焦虑。对于健康信息规避行为特征，本文分析了规避的动机、策略和效果。健康信息规避动机划分为两种：保持自我信念、管理信息。在自我信念方面，尽管了解更多健康信息可能会更好，但个体为了保持积极的自我观念与自我观点一致，会倾向规避健康信息。在管理信息方面，抵制过度暴露、不可靠的信息，可以减少用户的焦虑感。采用回避方式的分类标准，将健康信息规避策略分为物理规避和心理规避。物理规避是通过实际行为直接达到规避目的，主要包括信息源的规避、跳过、屏蔽，以及线下就医行为。心理规避是通过一些心理方法进行规避，如转移注意力、选择性回避、偏差性解释。将信息规避效果分为成功和失败，成功主要体现在认知与情绪方面，通过规避健康信息，可以提高健康认识缓解健康信息焦虑。失败则规避信息后焦虑依然存在。

健康信息焦虑与健康信息规避行为的影响关系是双向的。用户的健康信息规避行为可以减少健康信息焦虑程度。很多受访者表示，虚假信息或者健康谣言的增多会让自己害怕和焦虑，屏蔽这些健康信息后，焦虑也会减少。同时，大量虚假信息会对用户的信息获取、评价、利用等方面带来困扰，这种困扰使用户变得烦躁。其次，健康信息焦虑会直接导致健康信息规避行为。结合访谈资料发现，受访者谈到最多的内容是对患病可能性的担忧，尤其是自身出现不适的情况下，

更容易出现健康信息焦虑进而导致健康信息行为规避。通过扎根理论进一步分析发现，健康信息焦虑对健康信息规避行为的具体影响路径还可以从个体因素、信息因素、环境因素、认知因素四个方面进行合理解释。

5.2 个体因素对健康信息规避行为的影响路径

个体因素由性格特征、健康素养、信息素养三个基本范畴组成，通过因果、中介、调节三条路径直接或间接影响健康信息规避行为。本研究发现，（1）不同的性格的用户拥有不同的爱好、态度、习惯以及行为表现。有耐心、开朗、包容性强的个体，不容易产生健康信息焦虑情绪和健康信息规避行为。（2）健康素养高的个体普遍是了解自我的、自信的、主动关注健康信息的，不容易产生健康信息焦虑情绪，有着较为积极的健康信息处理行为。比如：当他们感到身体不适或者有健康需求时，他们会主动进行查询，利用网上的信息进行自我诊断，并且会关注某一个健康问题的最新消息，以保有较高的健康水平。（3）受用户自身所拥有的医学知识、信息技能等限制，他们面对健康信息时常会感到矛盾与不准确，信息素养高的个体知道何时需要信息以及如何有效获取、评价和使用信息，信息素养越低的个体越容易产生健康信息焦虑，进而导致健康信息规避行为。

5.3 信息因素对健康信息规避行为的影响路径

信息因素由健康信息类型、信息框架两个基本范畴组成，通过因果、中介、调节三条路径直接或间接影响健康信息规避行为。（1）访谈资料显示，常见的健康信息类型有病因、症状疗法、日常饮食锻炼，这反映出健康信息对于人们的特殊性和普遍性。特殊性指个体感知到了身体不适为了查找病因或者治疗方法，才关注健康信息；普遍性指在日常生活中科普型的健康信息、知识个体更易对特殊性健康信息规避。（2）本研究引入信息框架概念来探索其在健康信息焦虑与健康信息规避行为发生中的作用。信息框架将人与信息的交互过程聚焦在信息本身的表现形式上，它告诉人们处理所接收到的信息的过程并非全然理性的，人的决策偏好往往会受到信息表达方式的影响杨梦晴, 赵宇翔, 宋士杰, 朱庆华. 国外健康行为研究中信息框架理论的源流、应用与发展[J]. 情报学报, 2020, 39 (06): 662-674.。本文使用的信息框架是收益-损失框架，很多受访者提及到健康信息的表达形式，如特别肯定的表达形式、真实的皮肤图片、手术仿真视频等，带来了不一样的体验，过于肯定的收益框架和过于吓人的损失框架都会引起一定的反感和健康信息规避行为一个好的信息框架可以促进健康信息的理解与利用，提高健康信息服务水平。

5.4 环境因素对健康信息规避行为的影响路径

环境因素由信息基础设施、信息服务两个基本范畴组成，通过因果、中介、调节三条路径直接或间接影响健康信息规避行为。（1）随着新一代信息技术的发展，在线健康信息越来越多，且呈现出跨平台分布这一主要特征，受访者普遍表示会在多个平台浏览健康信息，或是在某个平台搜寻后切换到其他平台进行主动搜寻，但健康谣言多、广告营销多以及搜索引擎的可信度低，对于用户带来了一定困扰。这表明信息基础设施较好，可以促进健康信息搜寻行为，信息基础设施较差，个体更容易产生健康信息焦虑和健康信息规避行为。（2）随着在线健康社区、健康移动APP 迅速发展，用户搜寻信息更方便，但健康网站内容繁杂，显示混乱，用户不知如何寻找自己所需要的信息。这表明，友好的信息服务能促进个体的健康信息搜寻行为，不友好的信息服务更容易使个体产生健康信息焦虑和健康信息规避行为。

5.5 认知因素对健康信息规避行为的影响路径

认知因素由感知信息、感知风险、自我健康效能三个基本范畴组成，通过直接影响健康信息焦虑，进而间接影响健康信息规避行为。（1）在感知信息方面，受访者表示他们不仅关注所需要的疾病、症状等信息的质量，还会关注到背景信息的质量，如是否由专业医生所发表的意见、是否为大 V 博主所发表的信息来代表其信息的可靠性。同时，对于健康信息，由于其关系人们自身健康时，大量的无用信息存在会给用户带来干扰，影响其继续使用信息的意愿。可见，信息过载、信息质量差、信息内容夸大会造成一定的心理恐慌以及焦虑感，引发健康信息规避行为。（2）在感知风险方面，个体对健康风险的认知程度会影响他们对待信息的态度，当个体感知风险程度较高时，容易产生健康信息焦虑和健康信息规避行为。（3）高自我健康效能的用户能够利用健康信

息提高自己的健康认知、管理自我健康，不会对那些严重后果的信息随意相信而产生健康信息焦虑。而低自我健康效能的用户认为改变行为很困难，对自己健康水平处于不太自信，容易产生健康信息焦虑，进而导致健康信息规避行为。

6 研究结果与贡献

本文通过回顾文献明确了所讨论的健康信息焦虑、健康信息规避行为的概念和内涵，为后续研究的开展提供了理论线索和指导。以往研究往往从整体视角探究健康信息焦虑和健康信息规避行为之间的关系，没有研究具体的影响路径和机制。本文结合 22 位受访者访谈文本资料，采用扎根理论的方法进行探索性研究，详细分析了健康信息焦虑对健康信息规避行为的具体影响路径并构建理论模型。研究发现，健康信息焦虑与健康信息规避行为是互相影响的，认知因素通过影响健康信息焦虑间接影响健康信息规避行为，个体因素、信息因素、环境因素对健康信息规避行为有三种作用路径：一是调节其它因素对健康信息规避行为的影响，二是直接影响健康信息规避行为，三是通过影响健康信息焦虑进而影响健康信息规避行为。

未来，可以以更多的用户群体类型作为研究对象，综合使用一手资料和二手数据，扩大案例量和丰富数据来源，借助行为大数据运用自然语言处理、机器学习等分析方式对文本资料进行量化和深入分析。

参考文献：

[1] 陈琼, 赵宇翔, 宋士杰, 朱庆华. 在线健康信息搜寻中信息过载研究综述[J]. 情报学报, 2022, 41(04): 424-436.
[2] 宋小康, 赵宇翔, 宋士杰, 朱庆华. 基于 MOA 理论的健康谣言分享意愿影响因素研究[J].情报学报, 2020, 39(05): 511-520.
[3] Zhang X, Ghorbani A A. An overview of online fake news: Characterization, detection, and discussion[J]. Information Processing & Management, 2020, 57 (2): 102025.
[4] Chou W-Y S, Oh A, Klein W M. Addressing health-related misinformation on social media[J]. The Journal of the American Medical Association, 2018, 320 (23): 2417-2418.
[5] Chao M, Xue D, Liu T, Yang H B, Hall B J. Media use and acute psychological outcomes during COVID-19 outbreak in China[J]. Journal of Anxiety Disorders, 2020, 74: 102248.
[6] Fu S, Li H, Liu Y, Pirkkalainen H, Salo M. Social media overload, exhaustion, and use discontinuance: Examining the effects of information overload, system feature overload, and social overload[J]. Information Processing & Management, 2020, 57 (6): 102307.
[7] Guo Y, Lu Z, Kuang H, Wang C Y. Information avoidance behavior on social network sites: Information irrelevance, overload, and the moderating role of time pressure[J]. International Journal of Information Management, 2020, 52: 102067.
[8] Matthes J, Karsay K, Schmuck D, Stevic A. "Too much to handle": Impact of mobile social networking sites on information overload, depressive symptoms, and well-being[J]. Computers in Human Behavior, 2020, 105 (6): 106217.
[9] 陈琼, 宋士杰, 赵宇翔. 突发公共卫生事件中信息过载对用户信息规避行为的影响：基于 COVID-19 信息疫情的实证研究[J]. 情报资料工作, 2020, 41 (03): 76-88.
[10] Swar B, Hameed T, Reychav I. Information overload, psychological ill-being, and behavioral intention to continue online healthcare information search[J]. Computers in Human Behavior, 2017, 70: 416-425.
[11] 邹男男. 医学生信息焦虑及成就动机与信息搜寻行为之间的关系研究[D]. 吉林大学, 2014: 10.
[12] Wurman R S. Information Anxiety[M]. New York: Doubleday,1989.
[13] 李玉玲, 曹锦丹. 信息焦虑的概念界定[J]. 图书馆学研究, 2011 (03): 2-4.
[14] Asmundson G J, Abramowitz J S, Richter A A, Whedon M. Health anxiety: Current perspectives and future directions[J]. Current Psychiatry Reports, 2010, 12 (4): 306-312.
[15] 王文韬, 张行萍, 王云弟, 刘咏梅, 谢阳群. 网络健康焦虑的成因与启示: 内容分析与模型构建[J]. 现代情报, 2020, 40 (09): 60-70.
[16] Yang Z J, Kahlor L. What, me worry? The role of affect in information seeking and avoidance[J]. Science Communication, 2013, 35 (2): 189-212.
[17] Asmundson G J, Taylor S. How health anxiety influences responses to viral outbreaks like COVID-19: What all decision-makers, health authorities, and health care professionals need to know[J]. Journal of Anxiety Disorders, 2020, 71: 102211.
[18] 李月琳, 王姗姗, 阮妹. 跨源健康信息搜寻的动机、信息源选择及行为路径[J]. 情报学报, 2021, 40(01): 77–87.
[19] Baumgartner S E, Hartmann T. The role of health anxiety in online health information search[J]. Cyberpsychology, Behavior, and Social Networking, 2011, 14 (10): 613-618.
[20] 耿悦曦, 柯青. 健康焦虑人群信息行为特征、影响因素和互作用机制之元综合研究[J]. 情报理论与实践, 2021, 44 (11): 150-159.
[21] 陈烨,王阳,岳欣,王涵.运动损伤人群健康信息规避行为作用机理研究[J/OL].现代情报:1-14[2022-11-24].http://kns.cnki.net/kcms/detail/22.1182.G3.20221101.0915.004.html
[22] Soroya S H, Farooq A, Mahmood K, Isoaho J, Zara S. From information seeking to information avoidance: Understanding the health information behavior during a global health crisis[J]. Information Processing& Management, 2021, 8 (2): 102440.
[23] Song S, Yao X, Wen N. What motivates Chinese consumers to avoid information about the COVID-19 pandemic?:The perspective of the stimulus-organism-response model[J]. Information Processing & Management, 2021, 58 (1): 102407.

[24] 张宁, 高冰洁. CAC 范式下老年人在线健康信息服务的消极使用形成与影响因素研究[J].图书情报工作, 2021, 65 (19): 96-104.
[25] Dai B, Ali A, Wang H. Exploring information avoidance intention of social media users: A cognition–affect–conation perspective[J]. Internet Research, 2020, 30 (5): 1455-1478.
[26] St. Jean B, Jindal G, Liao Y. Is ignorance really bliss?: Exploring the interrelationships among information avoidance, health literacy and health justice[J]. Proceedings of the Association for Information Science and Technology, 2017, 54 (1): 394-404.
[27] Chae J. Who avoids cancer information? Examining a psychological process leading to cancer information avoidance[J]. Journal of Health Communication, 2016, 21 (7): 837-844.
[28] Savolainen R. Approaching the affective factors of information seeking: The viewpoint of the lnformation search process model[J]. Information Research, 2015, 20 (1): 114-125.
[29] 刘俊晓,李爽,解鉴鉴.基于元分析的社交网络环境下用户信息规避行为影响因素研究[J/OL].情报资料工作:1-11[2023-02-10].http://kns.cnki.net/kcms/detail/11.1448.g3.20230117.1552.011.html.
[30] Eppler M J, Mengis J. The concept of information overload: A review of literature from organization science, accounting, marketing, MIS, and related disciplines [J]. The Information Society, 2004, 20 (5): 325-344.
[31] Savolainen R. Filtering and withdrawing: Strategies for coping with information overload in everyday contexts[J]. Journal of Information Science, 2007, 33 (5): 611-621.
[32] St. Jean B, Jindal G, Liao Y. Is ignorance really bliss?: Exploring the interrelationships among information avoidance, health literacy and health justice[J]. Proceedings of the Association for Information Science and Technology, 2017, 54 (1): 394-404.
[33] 姜婷婷, 权明喆, 魏子瑶. 信息规避研究:边界、脉络与动向[J]. 中国图书馆学报, 2020, 46 (04): 99-114.
[34] 岳欣,陈烨,杨康佳,王阳. 运动损伤人群健康信息规避行为影响因素及行为模式研究[J]. 情报科学:1-18.
[35] 姜婷婷, 权明喆, 魏子瑶. 信息规避研究:边界、脉络与动向[J]. 中国图书馆学报, 2020, 46 (04): 99-114.
[36] 闻心玥,程慧平. 面向突发公共卫生事件的大学生社交媒体用户信息规避行为影响因素研究[J]. 信息资源管理学报,2022,12(02):25-38.
[37] 艾文华, 胡广伟, 赵宇翔, 赵月华. 健康信息规避行为影响因素研究：基于元分析的探索[J]. 情报资料工作, 2021, 42(06): 63-73.
[38] 彭丽徽, 张芊慧. 中老年人健康信息规避行为影响因素与关联路径研究——基于扎根理论的探索性分析[J]. 图书馆学研究,2022,(01):77-86+76.
[39] Peng K P, Nisbett R E. Culture, dialectics, and reasoning about contradiction[J]. American Psychologist, 1999, 54(9): 741-754.
[40] 王文韬, 张行萍, 罗琴凤, 张震, 张晨. "数字土著" 在线健康信息搜寻与线下就医行为关联的量化实证[J]. 情报理论与实践, 2021, 44 (07): 86-93.
[41] Glazer B, Anselm S.T. The discovery of grouded theory:strategies for qualitative research[M].Chicago:Aldine Publishing Company,1967.
[42] 王建明, 王俊豪. 公众低碳消费模式的影响因素模型与政府管制政策——基于扎根理论的一个探索性研究[J]. 管理世界, 2011 (04): 58-68.
[43] 杨静, 王重鸣. 女性创业型领导:多维度结构与多水平影响效应[J]. 管理世界, 2013 (09): 102-115+117+187-188.
[44] 李艳萍. 在线社区中慢性病患者分享健康信息的动机研究[D]. 南京大学, 2018.
[45] 李志刚, 李兴旺. 蒙牛公司快速成长模式及其影响因素研究——扎根理论研究方法的运用[J]. 管理科学, 2006 (03): 2-7.
[46] 陈向明. 扎根理论的思路和方法[J]. 教育研究与实验, 1999 (04): 58-63+73.
[47] 杨梦晴, 赵宇翔, 宋士杰, 朱庆华. 国外健康行为研究中信息框架理论的源流、应用与发展[J]. 情报学报, 2020, 39 (06): 662-674.

作者贡献说明：
顾东晓：提出论文研究思路、指导论文写作与修改；
孙佳月：论文成稿与修改；
丁庆秀：撰写部分论文与资料收集；
顾娅娣、孙红蕾：指导论文写作；
张铭钰：整理访谈资料。